

La confianza y la colaboración entre humanos y la IA definirán la próxima era de IA agéntica, que representará una oportunidad de 450.000 millones de dólares para 2028

- *Los agentes de la IA están preparados para generar hasta 450.000 millones de dólares de valor económico en 2028 gracias al aumento de los ingresos y el ahorro de costes. Sin embargo, el camino hacia la adopción a gran escala sigue siendo incierto.*
- *La confianza en los agentes de IA totalmente autónomos descendió del 43% al 27% en el último año, en medio de preocupaciones sobre la privacidad y la ética.*
- *No obstante, se espera que los agentes de IA participen en la mayoría de las tareas empresariales dentro de tres años, y se prevé que la colaboración eficaz entre humanos y agentes aumente en un 65% la dedicación humana a tareas de alto valor.*

Madrid, 16 de julio de 2025 – La IA agéntica está preparada para aportar hasta 450.000 millones de dólares en valor económico para 2028; sin embargo, a pesar del fuerte impulso, solo el 2% de las organizaciones ha logrado una implementación a escala completa y la confianza en los agentes de IA está disminuyendo. Las organizaciones están descubriendo que los agentes de IA generan el mayor impacto cuando los humanos se mantienen activamente involucrados. Casi tres cuartas partes de los ejecutivos afirman que los beneficios de la supervisión humana superan los costes, y el 90% considera que la participación humana en los flujos de trabajo impulsados por IA es positiva o neutra desde el punto de vista de los costes. Así lo señala el último informe del Instituto de Investigación de Capgemini, "[El auge de la IA agéntica: por qué la confianza es clave para la colaboración entre humanos e IA](#)", que concluye que la confianza y la supervisión humana son factores críticos para aprovechar el potencial de la IA agéntica. Además, destaca que la brecha entre la intención y la preparación se ha convertido en uno de los mayores obstáculos para materializar la oportunidad de 450.000 millones de dólares.

La IA agéntica es una de las tendencias tecnológicas de más rápido crecimiento, pero las organizaciones aún se encuentran en las primeras etapas de aplicación. Aunque casi una cuarta parte ya ha puesto en marcha proyectos piloto y una pequeña proporción (14%) ha comenzado con su implementación, la mayoría todavía permanece en fase de planificación. Este avance gradual contrasta con la ambición de los ejecutivos: casi todos los líderes empresariales (93%) creen que ampliar el uso de los agentes de IA en los próximos 12 meses les dará una ventaja competitiva, pero casi la mitad de las organizaciones aún carece de una estrategia para implementarlos.



"El potencial económico de los agentes de IA es significativo, pero aprovechar este valor no depende solo de la tecnología: requiere una transformación integral y estratégica a través las personas, los procesos y los sistemas", señala Franck Greverie, Chief Portfolio & Technology Officer, Head of the Global Business Lines y miembro del Comité Ejecutivo del Grupo en Capgemini. "Para tener éxito, las organizaciones deben permanecer centradas en los resultados, reimaginando sus procesos con una mentalidad centrada en la IA. Un elemento central de esta transformación es la necesidad de generar confianza en la IA, garantizando que se desarrolle de manera responsable, con principios éticos y de seguridad incorporados desde el inicio. También implica rediseñar las organizaciones para favorecer una colaboración eficaz entre humanos e IA, creando las condiciones adecuadas para que estos sistemas potencien el juicio humano y contribuyan a lograr mejores resultados empresariales".

Las organizaciones dan prioridad a la transparencia a medida que se amplía la brecha de confianza en la IA agéntica

La confianza en los agentes de IA totalmente autónomos ha caído drásticamente, pasando del 43% al 27% solo en el último año. Casi dos de cada cinco ejecutivos creen que los riesgos de implementar agentes de IA superan los beneficios. Solo el 40% de las organizaciones afirma confiar en que los agentes de IA puedan gestionar tareas y procesos de forma autónoma, mientras que la mayoría no confía plenamente en esta tecnología.

El informe revela que, a medida que las organizaciones pasan de la fase de exploración a la de implantación, la confianza en los agentes de IA aumenta: el 47% de las organizaciones en fase de implementación presenta un nivel de confianza superior al promedio, frente al 37% de aquellas que aún están en fase de exploración. Por ello, las organizaciones están dando prioridad a la transparencia, la claridad sobre cómo los agentes de IA toman decisiones y la incorporación de salvaguardas éticas para impulsar una mayor adopción.

La química entre humanos e IA es clave para una adopción duradera

La verdadera promesa de la IA agéntica reside en abordar los desafíos empresariales fundamentales y reimaginar la forma en que se realiza el trabajo. En los próximos 12 meses, más del 60% de las organizaciones espera conformar equipos humano-agente, en los que los agentes de IA funcionen como subordinados o bien como ampliadores de las capacidades humanas. Esto implica que los agentes de IA ya no pueden considerarse simplemente herramientas: están pasando a ser participantes activos dentro del equipo.

El 70% de las organizaciones cree que los agentes de IA requerirán una reestructuración organizacional, lo que está llevando a los líderes a replantearse las funciones, las estructuras de los equipos y los flujos de trabajo. Las empresas están descubriendo que los agentes de IA aportan más valor cuando los humanos se mantienen involucrados en el proceso. Con una colaboración eficaz entre humanos y la IA, las organizaciones esperan un aumento del 65% en la dedicación a tareas de alto valor, un incremento del 53% en la creatividad y una mejora del 49% en la satisfacción de los empleados.

Es hora de adoptar a gran escala

La oportunidad de 450.000 millones de dólares que representan los agentes de IA para generar nuevo valor económico de aquí a 2028 incluye tanto el aumento de ingresos como la reducción de costes, impulsados por la implementación de agentes de IA semiautónomos y totalmente autónomos. Se ha comprobado que la adopción a gran escala tiene un potencial mucho mayor, ya que se prevé que las organizaciones con una implementación a gran escala generen aproximadamente 382 millones de dólares de media en los próximos tres años, mientras que otras pueden obtener alrededor de 76 millones de dólares.



A corto plazo, se espera que los agentes de IA tengan su adopción más amplia en áreas como atención al cliente, TI y ventas, con una expansión prevista hacia operaciones, I+D y marketing en los próximos tres años. Sin embargo, la mayoría de las implementaciones aún se encuentran en etapas tempranas de autonomía: solo el 15% de los procesos empresariales opera actualmente en niveles de autonomía parcial o total. Aunque se espera que esta cifra aumente al 25% para 2028, la mayoría de los agentes hoy en día funcionan como asistentes basados en reglas o copilotos, apoyando tareas rutinarias en lugar de gestionar flujos de trabajo complejos de forma independiente.

La preparación para la IA sigue siendo un desafío

Actualmente, la mayoría de las organizaciones no está preparada para ampliar de forma efectiva la IA agéntica, según señala el informe. El 80% carece de una infraestructura de IA madura, y menos de una de cada cinco reporta altos niveles de preparación en el uso de datos. Las preocupaciones éticas —como la privacidad de los datos, el sesgo algorítmico y la falta de explicabilidad— siguen siendo generalizadas, pero pocas organizaciones están tomando medidas decisivas. Por ejemplo, la privacidad es la principal preocupación para más de la mitad de las organizaciones (51%), pero solo el 34% está tomando acciones concretas para mitigarla. A esto se suma que solo la mitad de los líderes empresariales dice comprender realmente de qué son capaces los agentes de IA, y aún menos pueden identificar en qué áreas estos sistemas superan a la automatización tradicional.

Para aprovechar todo el potencial de los agentes de IA, las organizaciones deben ir más allá del entusiasmo inicial, recomienda el informe. Es necesario avanzar hacia el rediseño de procesos y la reinención de los modelos de negocio, transformar la estructura organizativa y encontrar el equilibrio adecuado entre la autonomía de los agentes y la implicación humana.

Para más información y para descargar el informe completo, haz clic [aquí](#).

Metodología del informe

El Instituto de Investigación Capgemini llevó a cabo una encuesta mundial entre 1.500 ejecutivos de organizaciones con más de 1.000 millones de dólares de ingresos anuales en 14 países. Las organizaciones operan en 13 sectores y todas han empezado a explorar la IA agéntica. La encuesta mundial tuvo lugar en abril de 2025. Los ejecutivos encuestados tienen nivel de director y superior, y de ellos, el 60% pertenece a funciones de datos e IA, mientras que el 40% restante proviene de diversas áreas de negocio.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, al tiempo que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es una organización responsable y diversa que cuenta con 340.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el potencial de la tecnología y dar respuesta a todas sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales aprovechando sus puntos fuertes, desde la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, IA Generativa, Cloud y datos, combinadas con su gran experiencia en el sector y su propio ecosistema de socios. En 2024, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.100 millones de euros.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/es-es/

Acerca del Instituto de Investigación Capgemini

El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de expertos interno de Capgemini sobre todo lo digital. El Instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en las grandes empresas tradicionales. El equipo se basa en la red mundial de expertos de Capgemini y trabaja en estrecha colaboración con socios académicos y tecnológicos. El Instituto cuenta con centros de investigación dedicados en India,



Singapur, Reino Unido y Estados Unidos. Recientemente, ocupó el puesto número 1 en el mundo por la calidad de sus investigaciones realizadas por analistas independientes.

Visítanos en <https://www.capgemini.com/es-es/investigacion/instituto-investigacion/>